

**SERVIZIO DI SUPPORTO LOGISTICO E GESTIONE DELLE PROCEDURE  
SANZIONATORIE DI COMPETENZA DELLA POLIZIA MUNICIPALE  
DISCIPLINARE TECNICO PER LA REALIZZAZIONE DEL MODULO 1 – GESTIONALE  
ACCERTAMENTI DEL CAPITOLATO SPECIALE (Art.1 co. 1.3.1)**

**INDICE**

<b>ART. 1 - OGGETTO DEL MODULO 1.....</b>	<b>2</b>
<b>ART. 2 - FONTI .....</b>	<b>2</b>
<b>ART.3 - ACQUISIZIONE DEI DATI.....</b>	<b>2</b>
<b>ART.4 - DISPOSITIVI MOBILI E STAMPANTI PORTATILI – QUANTITÀ.....</b>	<b>3</b>
<b>ART.5 - DISPOSITIVI MOBILI – REQUISITI GENERALI .....</b>	<b>3</b>
<b>ART.6 - DISPOSITIVI MOBILI - ULTERIORI PARAMETRI DI VALUTAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>ART.7 - DISPOSITIVI MOBILI - CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE DI COMPATIBILITÀ AMBIENTALE.....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 8 - DISPOSITIVI MOBILI - REQUISITI FUNZIONALI .....</b>	<b>5</b>
<b>ART.9 - STAMPANTI PORTATILI – REQUISITI GENERALI .....</b>	<b>7</b>
<b>ART. 10 - DISPOSITIVI MOBILI E STAMPANTI PORTATILI - MATERIALE DI CONSUMO E ACCESSORI .....</b>	<b>7</b>
<b>ART.11 - MODALITÀ E TEMPISTICHE PER LA DISTRIBUZIONE E CONFIGURAZIONE DEI DISPOSITIVI MOBILI E STAMPANTI.....</b>	<b>7</b>
<b>ART.12 - DISPOSITIVI MOBILI E STAMPANTI – GARANZIA E ASSISTENZA .....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 13 - LIVELLI DI SEVERITÀ PER RISOLUZIONE ANOMALIE .....</b>	<b>8</b>
<b>ART.14 - LIVELLI DI SERVIZIO PER RISOLUZIONE ANOMALIE.....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 15 - DISPOSITIVI MOBILI E STAMPANTI – FORMAZIONE .....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 16 - UTILIZZO RESIDUALE DEL MODELLO CARTACEO .....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 17 - STANDARD PER LA LETTURA E DATA ENTRY.....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 18 - MODALITÀ DI RITIRO E ARCHIVIO.....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 19 - TEMPISTICHE E FASI DELLA LAVORAZIONE.....</b>	<b>12</b>
<b>ART. 20 - PROCEDURE DI CORREZIONE.....</b>	<b>13</b>

## Art. 1 - Oggetto del modulo 1

Oggetto del presente modulo sono tutte le predisposizioni hardware e software e le dotazioni da fornire al personale ed agli uffici del Comando di Polizia Municipale, necessarie per la rapida, efficace, sicura, attendibile ed economica acquisizione di tutti i dati utili al procedimento sanzionatorio, l'espletamento degli adempimenti connessi, la massima informazione e trasparenza verso il cittadino, e conoscibilità ed utilizzabilità dei dati, in forma puntuale e massiva per la C.A.

## Art. 2 - Fonti

La soluzione proposta dovrà prevedere l'acquisizione dei dati di verbalizzazione, sia attraverso i sistemi di rilevazione automatica già in uso attualmente presso l'Ente, sia attraverso sistemi di rilevazione che potranno eventualmente essere introdotti e attivati successivamente, in particolare:

- a) Sistemi di rilevazione automatica fissa già in uso (varchi ZTL, velox fissi)
- b) Sistemi di rilevazione automatica fissa di eventuale futura implementazione (ad es.: photored; sistemi di videosorveglianza fissi a lettura targa, per la verifica di assicurazione, bollo, sussistenza di fermi fiscali o amministrativi, etc.)
- c) Sistemi di rilevazione automatica mobile già in uso (velox mobili dotati di telecamera di rilevazione; sistemi lettori targhe su veicoli, pattuglia, etc.)
- d) Sistemi di rilevazione automatica mobile di eventuale futura implementazione (es. sistemi di rilevazione targhe a tecnologia smart, etc.)
- e) Dispositivi mobili e veicolari per la redazione di verbali in formato elettronico nativo (la cui fornitura è compresa nel presente modulo)
- f) Sistemi di acquisizione di verbali non soggetti a contestazione (c.d. CS3)
- g) Modello cartaceo opportunamente predisposto per rapida ed efficiente acquisizione dati (la cui fornitura acquisizione e/o data entry, è compresa nel presente modulo)
- h) Palmari attualmente già in uso ad ausiliari di sosta ex Art. 17, co. 132 l. 127/97 e smi
- i) Altri strumenti analoghi eventualmente in uso a personale ausiliario ex Art. 17, co. 132 e 133 l. 127/97 e s.m.i. o ad altro personale ex Art. 12 C.d.S

Nell'appendice grafica sono riportate le caratteristiche e contenuti dei modelli di verbalizzazione attualmente in uso presso l'Ente.-

## Art.3 - Acquisizione dei dati

Al fine di consentire l'acquisizione dei dati provenienti dalle fonti di cui **all'Art. 2-Fonti**, l'Aggiudicatario dovrà predisporre tutte le attività necessarie all'integrazione con i vari sistemi sulla base di specifiche e vincoli opportunamente concordati con l'Ente; in particolare per quanto riguarda l'acquisizione dei dati provenienti da dispositivi mobili (tablet o dispositivi equivalenti) per la redazione di verbali in formato elettronico, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili le seguenti componenti:

- a) Fornitura in uso gratuito compresa nel prezzo del servizio globale, di dispositivi mobili e veicolari per la verbalizzazione, comprensivi di stampante portatile per il rilascio di riscontro verbale/preavviso di **cui all'Art. 4 - Dispositivi mobili e stampanti portatili – Quantità**
- b) Fornitura di tutto il materiale accessorio e di consumo per i dispositivi di cui al **punto a) (rif. Art. 10 - Dispositivi mobili e stampanti portatili - Materiale di consumo e accessori )**
- c) Servizi di formazione all'utilizzo dei dispositivi di cui al **punto a) (rif. Art. 15 - Dispositivi mobili e stampanti – Formazione )**

- d) Servizi di interconnessione e gestione software locale e centrale dei dispositivi e dei dati acquisiti, comprese SIM e traffico dati , il cui costo sarà a carico dell'Aggiudicatario
- e) Messa a disposizione di apposita App per la verbalizzazione, gestione, invio e stampa del verbale digitale, acquisizione di immagini ed allegati

Le suddette componenti dovranno intendersi comprese nei corrispettivi di cui **all'all. 1f1** e non potranno comportare in nessun caso alcun costo aggiuntivo per la C.A.

Il concorrente, nella propria offerta, dovrà dettagliare tutti gli elementi di compatibilità, predisposizione e sviluppo inerenti al proprio sistema indicando anche l'eventuale previsione di possibili interventi di sviluppo evolutivo.

In ogni caso, tutti i servizi di assistenza, manutenzione, ordinaria, straordinaria ed evolutiva, ivi compresi quelli necessari per assicurare la compatibilità con nuove fonti di rilevazione ed accertamento dovranno essere compresi nel servizio globale e non comportare maggiori costi per la C.A.

#### **Art.4 - Dispositivi mobili e stampanti portatili – Quantità**

Senza alcun costo aggiuntivo rispetto al canone base del servizio di cui **all'all. 1f1**, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili 720 apparati (tablet, o dispositivo equivalente) comprensivi di stampante portatile e di tutti gli accessori utili, sia al ricovero al termine del servizio che all'utilizzo in strada (cavi, alimentatori, batterie, custodie, docking station singole e multiple, supporti, tracolle e cinghie etc.), in particolare:

##### **Fornitura base**

- n. 600 dispositivi mobili personali per la verbalizzazione su strada;
- n. 50 dispositivi veicolari per pattuglia su strada.

##### **Dispositivi aggiuntivi**

- 60 dispositivi mobili di reparto per la verbalizzazione su strada;
- 10 dispositivi veicolari di reparto per la verbalizzazione su strada

Al termine del contratto i suddetti apparati dovranno essere ritirati a cura e spese del Fornitore senza alcun onere per la C.A.

#### **Art.5 - Dispositivi mobili – Requisiti generali**

- a) Facilità d'uso: esigenza di disporre di strumenti di facile utilizzo ed adeguati alle ordinarie necessità nell'ambito dei servizi svolti sul territorio dagli agenti. Gli strumenti pertanto dovranno essere utilizzabili in maniera agevole in termini di leggibilità dei dati, dell'uso della tastiera e delle altre funzionalità; dovranno, inoltre, essere maneggevoli in quanto utilizzati a supporto di un'attività svolta in piedi all'aperto , talvolta in condizioni atmosferiche avverse e congiuntamente all'uso di ulteriori strumenti/attrezzature.
- b) Trasportabilità: idoneità della dotazione ad un facile trasporto da parte degli agenti che nel consueto svolgimento del servizio, hanno già in carico ulteriori strumenti di lavoro e accessori (arma d'ordinanza, porta manette, mazzetta di segnalazione, etc).
- c) Salubrità: attiene ad ogni aspetto rilevante ai fini della sicurezza e salubrità per il lavoratore sulla base della vigente normativa ( D.L.vo n. 81/2008 e s.m.i. e normative collegate). Questo aspetto dovrà essere debitamente contestualizzato in relazione allo specifico utilizzo da parte del personale dell'Ente nell'ambito dell' attività istituzionale.
- d) Resistenza e durevolezza: resistenza del prodotto all'usura e/o a situazioni di stress proprie del particolare servizio in cui esso viene utilizzato.
- e) Versatilità funzionale: intesa in relazione all'utilizzo coordinato dello strumento per le diverse funzioni cui sarà destinato ( verbalizzazione di sanzioni non contestate, verbalizzazione di sanzioni contestate, sanzioni accessorie, accertamenti prodromici...).
- f) Accessibilità dei dati: possibilità di accedere direttamente ad archivi e basi dati esterne per l'acquisizione dei dati utili al procedimento sanzionatorio (ad esempio veicoli oggetto di

denuncia di furto, veicoli soggetti a fermo, etc), e per trasmettere in condizioni di sicurezza e privacy i dati e i file di verbalizzazione.

- g) Standards di garanzia: livelli di tutela contrattuale in ordine al funzionamento dello strumento ed alla riparazione di guasti e/o malfunzionamenti , e all’assistenza durante l’utilizzo.
- h) Economicità: aspetti economici, in ordine alla semplificazione e riduzione dei processi gestiti con spese a carico della C.A. e del cittadino.

### **Art.6 - Dispositivi mobili - Ulteriori parametri di valutazione**

Oltre ai requisiti generali di cui **all’Art. 5 - - Dispositivi mobili – Requisiti generali**, saranno oggetto di valutazione anche ulteriori requisiti, quali:

- a) Peso: dovrà essere il più possibile contenuto
- b) Dimensioni: dovranno essere contenute garantendo un’adeguata leggibilità del display durante l’attività su strada.
- c) Ergonomicità: touch screen min 8“
- d) Resistenza: il dispositivo dovrà avere caratteristiche di robustezza e resistenza ai liquidi/polvere/particelle/cadute
- e) Display: il dispositivo dovrà essere dotato di display antiriflesso e sensore di luminosità o caratteristiche equivalenti; pertanto dovrà consentire all’operatore di operare senza particolare disagio in situazioni di luminosità diretta

### **Art.7 - Dispositivi mobili - Caratteristiche migliorative di compatibilità ambientale**

- Valore di tasso di assorbimento specifico
- Consumi energetici in modalità “no load”

Il possesso dei requisiti di compatibilità ambientale indicati dovranno essere comprovati mediante idonea documentazione

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni parametri di valutazione con i relativi valori di riferimento:

Sistema Operativo	Android 7.0 Nougat
Processore	Velocità CPU 1.8GHz Numero Core: 8 Chip: 64 bit
Display	Dimensioni: 8.0" Risoluzione: 2048 x 1536 (QXGA) Profondità colori: 16 Milioni
Fotocamera	Risoluzione video: FHD (1920 x 1080) @30fps Risoluzione fotocamera principale: CMOS 8.0 MP
Memoria	RAM 3 GB
Memoria	ROM 32 GB
Supporto memoria esterna	micro SD 32 GB
SIM e traffico dati	Mono SIM, tipo nanoSIM la cui fornitura sarà a carico della ditta aggiudicataria
Connettività	2G GSM, 3G, 4G LTE Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac 2.4G+5GHz USB 2.0 (micro-USB) Bluetooth v4.1 NFC (specifica non obbligatoria ma auspicata)

Localizzazione	GPS
Batteria	Durata in navigazione internet (3G, LTE, WiFi) (ore) : Fino a 8 Capacità batteria standard (mAh): 5000
Protezione	schermo Protezione con pellicola in vetro temperato

Le caratteristiche indicate sono orientative e non costituiscono vincolo per il Fornitore o per la stazione appaltante.

### Art. 8 - Dispositivi mobili - Requisiti funzionali

Al fine di consentire che il processo e l'utilizzo dei dispositivi su strada avvenga in modo corretto e scorrevole, la soluzione proposta dovrà garantire adeguati livelli di performance; in particolare dovranno essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- a) Idonea rispondenza all'operatività degli utenti. La concorrenza nell'elaborazione delle operazioni dovute alla multiutenza non dovrà influire sulle prestazioni del sistema, il quale dovrà offrire garanzie sufficienti tali che a fronte di un aumento di utenti fruitori, la qualità del servizio non degradi progressivamente. In particolare si stima un utilizzo contestuale dei dispositivi da parte di circa 700 operatori (su contravvenzioni C.d.S, contravvenzioni extra-C.d.S, segnalazioni...) nel medesimo orario di servizio.
- b) Sistema di autenticazione
- c) Sistema di profilazione che consenta l'attribuzione di funzionalità distinte a seconda del ruolo rivestito dall'utente. Le profilazioni dovranno poter essere gestite da un utente amministratore in modalità interattiva.
- d) Funzionalità di log per la tracciatura degli accessi e delle operazioni svolte dagli operatori sui dispositivi mobili nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente. A titolo di esempio, per ogni singola operazione eseguita dovranno essere tracciati: il nominativo dell'operatore, l'indirizzo IP o IMEI, la funzionalità utilizzata, i dati prima e dopo la transazione, la data e l'ora della transazione.
- e) Gestione centralizzata degli aggiornamenti
- f) I dati relativi alle diverse casistiche trattate (contravvenzioni C.d.S, contravvenzioni extra-C.d.S, segnalazioni, etc.) dovranno poter essere esportati sul gestionale distinti per tipologia
- g) La soluzione proposta dovrà consentire la visura in mobilità delle banche dati/pubblici registri al fine di individuare i dati necessari alla completa definizione della fattispecie (ad esempio, verifica assicurazione, furto, esistenza fermo o sequestro, pignoramento ex. Art 521 bis c.p.c); in particolare dovranno essere consultabili le seguenti banche dati, il cui accesso sarà garantito da convenzioni già attive presso l'Ente:
  - Portale dell'automobilista – Motorizzazione
  - ACI/PRA
  - SI.Ve.S
  - INI - PEC
  - Telemaco.
  - Toponomastica
  - Anagrafe

L'Ente si riserva la possibilità di includere in una fase successiva ulteriori banche dati per la consultazione in mobilità.

- h) La componente software presente sui dispositivi mobili dovrà consentire la generazione di verbali in formato elettronico nativo e la relativa esportazione sul database centrale dei dati e delle immagini dei verbali. Qualora non fosse possibile la trasmissione dei dati per assenza temporanea di connettività, dovrà comunque essere garantita la possibilità di

immagazzinare i dati delle violazioni verbalizzate e trasmetterli successivamente sul database centrale.

- i) L'App dovrà consentire una rapida e sicura compilazione del modello (verbale e preavviso) con la possibilità di inserire in modo agevole sia le opzioni predefinite, sia le parti variabili
- j) La soluzione proposta dovrà consentire di redigere in formato elettronico almeno il preavviso di sosta (c.d. CS1); sarà oggetto di assegnazione di punteggio nell'ambito della valutazione qualitativa dell'offerta la possibilità di redigere in formato elettronico anche ulteriori tipologie di verbali, quali ad esempio:
  - Verbale per la contestazione dell'infrazione su strada (c.d. CS2)
  - Preavviso per altre sanzioni (diverse dalla sosta) non contestate (c.d. CS3)
  - Verbale di contestazione di altre violazioni amministrative (c.d. 176 bis)

- k) Funzioni di consegna digitale.

Sarà oggetto di assegnazione di punteggio nell'ambito della valutazione qualitativa dell'offerta, l'eventuale disponibilità di una funzione di consegna/notifica del preavviso e del verbale in forma esclusivamente digitale.

A tal fine, dovranno essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- Firma elettronica: l'apparato dovrà essere dotato di un sistema di firma elettronica valida ai sensi del d.l.vo 82/2005 e s.m.i. del personale a cui è assegnato.
  - Invio telematico: l'applicazione dovrà consentire l'invio automatico via pec/email del preavviso/verbale digitale redatto attraverso il dispositivo mobile.
  - Acquisizione di allegati: dovrà essere prevista l'acquisizione di allegati nei formati di uso comune (.jpg, .pdf) inclusi i formati open source. Dovrà inoltre essere possibile riunire il file firmato elettronicamente con gli eventuali allegati ai fini dell'invio di cui al punto precedente
  - Pagamento in formato elettronico: qualora sia consentita la verbalizzazione in formato digitale di verbali del tipo mod. CS2, il concorrente potrà offrire un sistema di rilevazione del pagamento elettronico ai sensi dell' Art. 202, co. 2.1 del C.d.S. In tal caso, dovranno essere previsti la stampa e l'invio telematico, non solo del verbale, ma anche della quietanza di pagamento ai sensi della suddetta normativa
  - Il preavviso di verbale e il verbale generati in formato elettronico dovranno essere opportunamente gestiti a sistema e dovranno acquisire uno stato di lavorazione coerente per poter procedere nelle fasi successive
  - In caso di preavviso, il sistema dovrà essere in grado di gestire i procedimenti relativi alle sanzioni accessorie (punti patente, rimozioni, sequestri, fermi...), anche qualora sia intervenuto il pagamento di sanzione non ancora notificata.
- l) Per il rilascio del preavviso di sosta, ed in caso di offerta per la redazione del verbale di contestazione, per la consegna/rilascio di quest'ultimo, dovrà essere predisposta una specifica funzionalità di stampa che dovrà essere dotata obbligatoriamente non solo di tutte le indicazioni di legge (**cf. appendice grafica**), ma anche degli estremi per il pagamento e per la riconduzione e riconciliazione automatica dello stesso a sistema.

In particolare, dovranno essere riportati i seguenti elementi:

- Range numerico e identificativo univoco del verbale/preavviso,
- Qrcode, Cod SIA o sistema equivalente di Poste Italiane S.p.A;
- Codice IUV per i pagamenti PagoPA..
- Ulteriori codici e/o identificativi di pagamento potranno essere forniti dal committente in fase di esecuzione.

Nella propria relazione tecnica il concorrente dovrà dettagliare i sistemi di pagamento che consentano la riconciliazione automatica con il verbale risultante a sistema, in particolare dovranno essere definite le caratteristiche tecniche del Qrcode o altro sistema equivalente atti a garantire un pagamento automaticamente riconducibile al verbale, anche in assenza di bollettino prestampato.

## Art.9 - Stampanti portatili – Requisiti generali

- Resistenza alle cadute
- Resistenza ai liquidi e alla polvere/particelle

L'Aggiudicatario dovrà fornire all'atto della consegna degli apparati la documentazione completa relativa agli stessi, in particolare, il manuale d'uso e le certificazioni.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni parametri di valutazione con relativi valori di riferimento:

Risoluzione	8 punti per mm/203 dpi
Memoria	128 MB Ram, 128 MB flash
Larghezza stampa:	73,7 mm
Lunghezza stampa:	ciclo continuo;
Velocità di stampa	102 mm/s
Dimensioni (mm):	L104,4 x H 135,6 xP57,4
Peso (Kg):	0,34
Temperatura di esercizio:	min -10° C max 60° C
Umidità di esercizio:	da 10 a 90% (in assenza di condensa)

Le caratteristiche indicate sono orientative e non costituiscono vincolo per il Fornitore o per la stazione appaltante

## Art. 10 - Dispositivi mobili e stampanti portatili - Materiale di consumo e accessori

Tutti gli accessori, i ricambi ed i materiali di consumo per il corretto ed efficiente funzionamento dei dispositivi mobili e relative stampanti portatili, saranno a totale carico dell'affidatario, il quale ne dovrà garantire il rifornimento periodico, con idoneo programma concordato con la C.A.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Aggiudicatario dovrà garantire fornitura di:

- cavi di alimentazione e USB singoli
- 80 docking station multiple (almeno 4 dispositivi collegabili simultaneamente)
- custodie ad alta resistenza
- supporti per auto (almeno 50 supporti)
- tracolle e cinghie ad alta resistenza
- batterie
- caricatori per batterie
- carta per stampanti

## Art.11 - Modalità e tempistiche per la distribuzione e configurazione dei dispositivi mobili e stampanti

Le dotazioni (dispositivi mobili e stampanti) dovranno essere sottoposte ad una specifica fase di prova al fine di testare sia l'idoneità della stampante, sia la funzionalità dell'App. e consentire gli adeguamenti necessari che dovranno essere realizzati a totale carico della ditta aggiudicataria al fine di consentire il raggiungimento di tutti gli obiettivi di cui al presente allegato ed alla restante documentazione di gara. Il periodo di prova avrà durata di gg. 20, ed al termine di esso la C.A. comunicherà la conferma dell'idoneità degli apparati forniti e della relativa stampante ovvero

richiederà alla ditta aggiudicataria la sostituzione con apparati conformi alle specifiche del presente capitolato ed agli impegni contrattuali assunti in offerta. Nello stesso termine verranno comunicate le problematiche eventualmente riscontrate nell'utilizzo dell'app e le relative modifiche da apportare. Nei successivi gg. 30 la ditta aggiudicataria dovrà provvedere ad apportare gli adeguamenti al software ed eventualmente, ove siano stati riscontrati inidonei dalla C.A., fornire nuovi apparati conformi a quanto contrattualmente previsto. In caso di nuove irregolarità la C.A. provvederà ad assegnare un termine non superiore a gg. 20 per gli ulteriori adeguamenti, in caso di ripetute o gravi non conformità potranno trovare applicazione le norme di cui agli Art.t. 16 e 17 del capitolato speciale, ivi compresa, in caso di difformità essenziali o reiterate, la risoluzione del contratto.

A seguito dell'approvazione definitiva degli apparati e del relativo software, l'appaltatore dovrà provvedere alla profilazione degli utenti in coerenza con il ruolo rivestito, ed alla consegna degli apparati secondo le modalità che saranno concordate con il direttore dell'esecuzione del contratto. Il dettaglio delle fasi descritte è riportato nel cronoprogramma di cui all'all. 1.

### **Art.12 - Dispositivi mobili e stampanti – Garanzia e assistenza**

L'appaltatore si assume l'onere di garantire la sostituzione degli apparati mobili e relative stampanti portatili con i corrispondenti modelli di nuova generazione nella misura di almeno il 50% ogni tre anni a partire dal 36° mese senza oneri aggiuntivi.

Ciascuna dotazione (dispositivo mobile e stampante) dovrà essere coperta da opportuno contratto di garanzia, manutenzione ed assistenza, senza ulteriori oneri per la C.A.

L'assistenza e la manutenzione dovranno essere opportunamente integrate nel contratto di manutenzione e assistenza del gestionale di cui al modulo 2 del capitolato speciale e consentire l'attivazione con un unico numero verde

In particolare:

Orari del servizio (dal lunedì al sabato)	8:00 – 19:00
Presa in carico	max 15 min
Ritiro e consegna di apparecchiatura riparata	max 24h consecutive

I dispositivi che dovessero presentare malfunzionamenti non imputabili a negligenza del personale utilizzatore dell'Ente, dovranno essere resi operativi e/o in alternativa essere tempestivamente sostituiti a cura dell'Aggiudicatario secondo le tempistiche indicate.

La ditta aggiudicataria dovrà rendere disponibili presso il Comando di Polizia Municipale 70 apparati sostitutivi aggiuntivi (60 portatili e 10 veicolari) rispetto alla fornitura base, immediatamente disponibili per l'utilizzo, in caso di guasto di quelli in dotazione o per far fronte a particolari esigenze di dotazione.

Il ritiro dei dispositivi guasti, l'invio in manutenzione e la riconsegna dei dispositivi riparati presso il Comando di Polizia Municipale, dovrà avvenire a carico dell'Aggiudicatario.

In caso di guasto in giorno festivo, il ritiro e la consegna dovranno essere effettuati entro il primo giorno feriale successivo alla segnalazione del malfunzionamento.

Unitamente alla propria offerta tecnica, il concorrente dovrà fornire bozza completa del contratto di manutenzione, le cui clausole dovranno rispettare le specifiche di cui sopra che saranno valutate in punteggio per eventuali aspetti migliorativi.

### **Art. 13 - Livelli di severità per risoluzione anomalie**

<b>Severità 1: bloccante</b>
Reset di password
Il dispositivo/stampante non si accende



Indisponibilità del sistema (ad esempio App non funzionante)
<b>Severità 2: non bloccante</b>
Problemi di connessione
Connessione lenta

#### Art.14 - Livelli di servizio per risoluzione anomalie

Severità	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione	Valore Soglia
1	max 15 min	4h	Rispetto dei tempi di risoluzione nel 100% sul totale delle richieste registrate.
2	max 15 min	12h	Rispetto dei tempi di risoluzione nel 90% sul totale delle richieste registrate.

Salvo diversamente indicato, le ore s'intendono lavorative (8 ore rappresentano una giornata lavorativa).

Le tempistiche riportate sono indicative e potranno eventualmente essere rimodulate all'occorrenza sulla base di specifiche esigenze dell'Ente.

#### Art. 15 - Dispositivi mobili e stampanti – Formazione

Il concorrente nella propria offerta dovrà prevedere delle sessioni formative per gli operatori fruitori dei dispositivi mobili e relative stampanti.

Le sessioni dovranno essere erogate secondo le modalità e tempistiche descritte nell'all, 1B Art. 22.

#### Art. 16 - Utilizzo residuale del modello cartaceo

Sarà altresì obbligo dell'appaltatore, senza ulteriori oneri per la C.A., provvedere alla fornitura dei modelli cartacei per la verbalizzazione delle sanzioni e/o la redazione dei preavvisi nei casi residuali di impossibilità di utilizzo degli apparati digitali.

Dovrà essere garantita la presa in consegna almeno settimanale dei modelli redatti, la lettura automatica e/o il data entry, entro il termine massimo di gg. 3, dal ritiro.

Nella propria offerta la ditta concorrente dovrà dettagliare le modalità di lettura che non dovranno prevedere procedure complesse di compilazione i cui dettagli saranno concordati in sede di esecuzione con il DEC, i data entry e le procedure di controllo e correzione errori dei documenti acquisiti.

La consegna dei modelli verbali dovrà essere concordata con l'ufficio che sarà indicato in sede di attivazione del servizio, secondo un programma di consegne periodiche aggiornabile trimestralmente, sulla base degli effettivi consumi registrati la cui programmazione dovrà essere a

cura ed onere del fornitore. L'aggiornamento relativo a nuove esigenze della C.A. avverrà con preavviso di gg. 30. In caso di urgenza potranno essere concordati con l'Ente termini più ridotti relativamente a consegne parziali o integrative.

#### **Art. 17 - Standard per la lettura e data entry.**

La lettura, il data entry il controllo e la correzione dei verbali e dei preavvisi redatti in forma cartacea è a totale carico dell'affidatario.

La lettura e il data entry, compresa la fase di controllo e correzione errori dovranno essere realizzati nel rispetto delle seguenti modalità:

La percentuale massima di errore ammessa mensilmente è del 3% sui dati acquisiti, corretti e inoltrati a cura della ditta affidataria.

Tale percentuale si riferisce alla percentuale di verbali acquisiti, corretti e inoltrati al sistema, nel mese controllato, che contengono uno o più errori di qualsiasi tipo, commessi dagli addetti della ditta affidataria e riconducibili alla fase di acquisizione e/o correzione e/o inoltro dei dati.

Uno o più errori su un verbale contano come un verbale errato.

Il controllo dell'eventuale superamento delle percentuali massime di errore sarà rilevato mensilmente, confrontando il numero dei verbali che contengono errori, lavorati in un dato mese, con il totale dei verbali lavorati nel corso dello stesso mese.

La percentuale di errore rilevata, di cui sopra, si presumerà a carico della ditta, salvo che questa non provi con specifica risultanza informatica, che tutti i dati di propria spettanza sono stati inseriti correttamente.

Tutti gli errori rilevati, riconducibili alla fase di acquisizione e/o correzione e/o inoltro dati, commessi dagli addetti della ditta affidataria, concorrono al conteggio complessivo come verbale contenente errori, di qualsiasi tipo e in qualsiasi quantità.

#### **Art. 18 - Modalità di ritiro e archivio.**

1 Con accordo specifico fra la parti circa gli orari effettivi, i documenti, compilati dal personale di Polizia Municipale e dagli altri soggetti accertatori di sanzioni amministrative oggetto del presente contratto, dovranno essere ritirati giornalmente nei giorni feriali da lunedì a venerdì, presso gli incaricati del Corpo di P.M., dal personale della ditta affidataria. In caso di necessità, il Corpo di P.M. può disporre, tramite suoi incaricati, frequenze di ritiro diverse.

2 Se nell'offerta la ditta affidataria ha proposto, a suo carico, la presa e riconsegna a domicilio presso il Corpo di P.M. e la Civica Amministrazione ha ritenuto di accettarla, gli orari e le frequenze di ritiro e consegna saranno quelli concordati con la ditta stessa, e tutti i riferimenti ai tempi di trasferimento dei verbali del presente disciplinare tecnico e relativa appendice dovranno intendersi modificati di conseguenza.

3 Le generalità del personale della ditta affidataria addetto alla consegna, al ritiro di verbali e documenti e alle successive lavorazioni dovrà essere comunicato, prima dell'avvio del servizio, al Corpo di P.M. tramite, lettera d'incarico formalizzata contenente l'elenco dei nominativi. Qualsiasi variazione a tale elenco dovrà essere immediatamente comunicata dalla ditta affidataria. Si fa presente che, data la delicatezza dei documenti trattati, questi non verranno consegnati a persone che non compaiono nell'elenco.

4 Il personale incaricato dalla ditta affidataria alla consegna e al ritiro dei verbali, provvederà giornalmente (o con frequenza diversa se ricorrono i casi previsti di cui al comma 1):

- a ritirare dagli incaricati del Corpo P.M. i verbali afferenti ad una spedizione da lavorare, accompagnata dal relativo modulo di presa in consegna di cui al successivo comma 5, già sottoscritto dal consegnatario, su cui dovrà essere apposta l'ora dell'operazione e la firma per ricevuta;

- ad archiviare i verbali afferenti una spedizione già lavorata agli incaricati del Corpo P.M., con specifica tracciatura attraverso modulo di presa in consegna archivio con indicazione dell'ora di avvenuta consegna, secondo quanto meglio specificato all'all. 1e.

5 La consegna delle spedizioni è quietanzata da ricevute (MOD. LO-1) predisposte dal Corpo P.M., in duplice copia (una per il Corpo di P. M. ed una per la ditta affidataria), numerate e riportanti i seguenti dati:

- Ø Numero della spedizione (compilato a cura del Corpo) identificato con i valori "anno - spedizione" e "progressivo - spedizione"; tale identificativo dovrà coincidere con il numero della distinta del modello LO-2 (di cui al successivo comma 6), e dovrà coincidere con i dati di archiviazione;

- Ø Nominativo dell'agente consegnante (compilato a cura del Corpo P.M.)

- Ø Firma dell'agente consegnante del Corpo P.M.

- Ø Data e ora di consegna della spedizione (compilato a cura dell'operatore della ditta affidataria all'atto della consegna)

- Ø Nominativo dell'operatore della ditta affidataria ricevente, appartenente all'elenco di cui al comma precedente

- Ø Firma dell'operatore della ditta affidataria ricevente.

Dopo la compilazione, la copia del MOD. LO1 di competenza del Corpo P.M. verrà consegnata all'agente addetto a consegnare il lotto, mentre il resto del modulo verrà conservato a cura della ditta affidataria.

- Indicazioni obbligatorie per la tracciatura dell' archiviazione:

- Ø Numero della spedizione (compilato a cura della ditta affidataria), corrispondente a quello del relativo modulo di consegna LO-1;

- Ø Nominativo dell'agente corriere (compilato a cura della ditta affidataria, in occasione della consegna in archivio della spedizione)

- Ø Data e ora di consegna della spedizione (compilato a cura della ditta affidataria)

- Ø Eventuali note

- Ø Nominativo dell'operatore della ditta affidataria consegnatario

- Ø Firma dell'operatore della ditta affidataria consegnatario

- Ø Firma dell'agente addetto alla ricezione d'archivio.

Dopo la compilazione, la copia del MOD. LO1 dovrà essere resa disponibile nel programma di gestione dell'archivio.

6 La spedizione sarà inoltre accompagnata da una distinta (MOD LO-2) in duplice copia (una per il Corpo P.M. e una per la ditta affidataria). La copia per il Corpo P.M. verrà resa disponibile nel sistema di gestione dell'archivio. La distinta di consegna, che dovrà essere producibile dall'applicativo gestionale in automatico, riporterà i seguenti dati (i dati che dovranno essere precompilati dal gestionale sono, nel seguito, contraddistinti da un \*):

a) numero progressivo distinta (\*, in automatico)

b) data di invio da Corpo P.M. alla ditta affidataria (\*, previo inserimento del dato a sistema)

c) elenco delle distinte di versamento allegate, provenienti dalle Sezioni Circostrizionali della Polizia Municipale, timbrate e/o firmate dall'Ufficio Verbali del Corpo P.M., a seguito di verifica

(\*, l'elenco delle distinte di versamento provenienti dalle Circostrizionali verrà riprodotto previo inserimento dei dati a sistema. Non sarà possibile inserire un numero di distinta di versamento non presente sul sistema gestionale e pertanto non sarà possibile inserire nella spedizione verbali non compresi nelle distinte di versamento)

d) numero dei verbali presenti nella spedizione;

e) data presunta archiviazione della spedizione da parte della ditta affidataria; l'informazione, inizialmente non presente, sarà calcolata in base al numero di verbali contenuti nella spedizione e sarà visibile sul sistema di tracciatura (appositamente realizzato) solo dopo l'accettazione della stessa (vedere successivo comma 7)

f) firma dell'addetto dell'archivio della ditta.

All'interno della spedizione i verbali: saranno raggruppati (es. con elastico) all'interno della relativa distinta di versamento proveniente dalle Circoscrizioni con i relativi eventuali allegati.

Al deposito in archivio della spedizione, il modulo MOD. LO-2 sarà completato con le seguenti informazioni (anche su allegato separato, riportante il numero progressivo della distinta di riferimento):

- g) numero totale verbali archiviati dalla ditta affidataria
- h) numero verbali segnalati tempestivamente dalla ditta affidataria per i quali non è stata possibile l'acquisizione con relativa motivazione;
- i) numero dei verbali segnalati tempestivamente dalla ditta affidataria, già lavorati e di cui si rende necessaria successiva verifica da parte degli addetti dell'Ufficio Verbali del Corpo P.M con relativa motivazione;
- k) numero verbali correttamente lavorati;
- l) data di archiviazione da ditta affidataria;
- m) firma incaricato ditta affidataria

7 La ditta affidataria, entro il terzo giorno lavorativo dalla data di consegna verificherà la congruità fra i dati riportati sul modello MOD. LO-2 e i verbali contenuti nella spedizione; in caso di discordanza tra i due dati, la ditta affidataria darà immediata comunicazione della difformità inserendo l'anomalia nell'apposita sezione di interscambio informazioni del gestionale, notificando il numero di verbali effettivamente rilevati. La mancanza di tale comunicazione, da parte della ditta affidataria, comporterà l'applicazione della penalità prevista all'art. 16 del Capitolato Speciale a seconda della gravità del caso.

8 Una volta verificata la perfetta congruità dei dati, l'operatore della ditta affidataria inserirà sul sistema di tracciatura la data di presa in carico della spedizione, che corrisponderà alla data di consegna della stessa presso i locali assegnati alla ditta affidataria. Il sistema imposterà quindi in automatico la data di presunta archiviazione della spedizione stessa.

**9 Per il ritiro dei verbali verranno utilizzati contenitori messi a disposizione del Corpo P.M., idonei a garantire adeguata sicurezza della documentazione. In alternativa potranno essere adottati strumenti e altri sistemi di sicurezza proposti dalla ditta affidataria in fase di offerta.**

10 Al termine delle lavorazioni i verbali ed i preavvisi cartacei dovranno essere archiviati e custoditi, nonché fatti oggetto degli ulteriori adempimenti previsti dall' all. 1e.

### **Art. 19 - Tempistiche e fasi della lavorazione.**

1 I verbali devono essere lavorati entro 6 giorni lavorativi (il sabato non è considerato lavorativo), conteggiati a partire dal giorno successivo a quello della consegna. Per lavorazione si intende l'insieme delle operazioni di scansione, correzione dati sul sistema di acquisizione dati, nonché di invio dati e immagini al sistema gestionale. I tempi di lavorazione, vengono modificati nel caso in cui le consegne da parte del Corpo P.M. superino la quota di 5.000 verbali alla settimana, e precisamente fino al 20% di verbali alla settimana in più sarà previsto un giorno di lavorazione aggiuntivo, fino al 40% di verbali alla settimana in più saranno previsti due giorni aggiuntivi, fino al 60% di verbali in più a settimana 3 giorni aggiuntivi e così di seguito aumentando di un giorno i tempi di lavorazione ogni 20% di verbali consegnati in più settimanalmente. I giorni di dilazione sono cumulabili fino ad un massimo di 10 giorni aggiuntivi. Dopo quattro settimane consecutive senza che sia stato superato il limite di 5.000 verbali a settimana, i termini ritorneranno quelli ordinari.

2 I verbali devono essere conservati e lavorati per lotti di consegna secondo l'ordine di arrivo, con l'eccezione dei lotti di verbali con l'indicazione "URGENTE", che avranno la precedenza su tutti gli altri, in quanto tali verbali saranno riferiti, di norma, a violazioni che prevedono sanzioni accessorie o segnalazioni ad altri organi della Pubblica Amministrazione.

I lotti di verbale con la dicitura "URGENTE" dovranno essere lavorati (scansiti, corretti e inoltrati) entro il giorno lavorativo successivo al loro arrivo. Se il numero di verbali urgenti consegnati in un giorno supera le 200 unità è ammesso lo slittamento di un ulteriore giorno lavorativo per i verbali in eccesso, di due giorni lavorativi per i verbali che eccedono i 400 verbali urgenti consegnati in un giorno e così di seguito 1 giorno di slittamento ogni trince di 200 verbali urgenti in eccesso consegnati giornalmente fino ad un massimo di 5 giorni lavorativi di slittamento.

Dopo 5 giorni lavorativi senza che sia stato superato il limite di 200 verbali urgenti giornalieri il termine ritornerà quello abituale della lavorazione entro il giorno lavorativo successivo.

I verbali urgenti concorrono anche nel conteggio settimanale per la dilazione dei tempi di lavorazione di cui al comma 1

3 Il ciclo di lavorazione dei verbali, prevede:

- a) Scansione dei verbali.
- b) Data entry manuale dei verbali scansiti e invio dei dati alle stazioni di correzione.
- c) Correzione, da parte degli operatori addetti, dei dati presentati a video sulla base delle informazioni presenti sul cartaceo, e completamento di tutti i dati richiesti dal programma (se disponibili).

Qualora la correzione di cui alla lettera c) non risulti possibile per mancanza o illeggibilità dei dati, il verbale verrà segnalato entro le 24h successive, secondo la procedura prevista al precedente comma 6 lettera h dell'art. 18, la trasmissione dovrà essere effettuata attraverso invio apposita maschera di segnalazione e copia scansita allegata sulla sezione di interscambio dati del gestionale.

4 Ultimate le procedure di scansione e correzione i verbali sono pronti per l'archiviazione, secondo le procedure indicate all'all. 1e.

5 I tempi di lavorazione devono essere rispettati, su base mensile, nel 97% dei casi e comunque il ritardo, dell'eventuale 3% di casi tollerati, non deve essere superiore a 5 giorni lavorativi.

6 Il mancato rispetto dei tempi di lavorazione indicati nei punti precedenti, tenuto conto delle tolleranze previste di cui al comma 5, determinerà l'applicazione delle penali di cui all'art 16 del Capitolato Speciale commisurate secondo la gravità.

## **Art. 20 - Procedure di correzione.**

1 Nei seguenti punti sono descritte le procedure attuali di correzione dei dati acquisiti. Nel caso la ditta affidataria proponga, per motivi tecnici, delle alternative a tali procedure, queste si potranno modificare, di comune accordo con il Corpo P.M., purché se pur difforni nelle tecniche adottate non lo siano nelle procedure amministrative.

2 Quando si deve richiedere un allegato è necessario inviare la scansione del verbale sulla sezione di interscambio, evidenziare l'errore e segnalare la scatola ed il lotto di appartenenza. Nel caso un allegato sia già presente assieme al relativo verbale, dovranno essere riportati a sistema i dati corretti secondo quanto specificato sull'allegato stesso.

3 La correzione deve iniziare con la verifica del codice dell'infrazione indicata dall'agente di P.M. sul verbale. Se tale dato è segnalato come mancante o, nel caso dei modelli CS1, se sono segnalate due infrazioni si richiede l'allegato.

4 Per quanto concerne il codice via, si verifica se corrisponde alla descrizione della via riportata sul cartaceo, se errato o illeggibile o mancante, si effettua la ricerca sull'elenco viario e quindi si

modifica il codice inserendo quello corretto. In casi dubbi si richiede l'allegato. **Nel caso dell'incrocio formato da due vie devono essere indicati i codice di entrambe le vie.**

5 Se il numero civico non è segnalato, si fa la richiesta dell'allegato solo per i verbali concernenti infrazioni in cui l'omissione del numero civico può essere invalidante secondo le indicazioni del DEC. Se c'è un'indicazione ben precisa che ne giustifica l'assenza (come ad esempio un palo luce, una fermata dei mezzi pubblici, il numero di parcometro, incrocio formato da due vie o altri punti di riferimento univoci) se ne dà opportuna segnalazione nel campo del numero civico. Nel caso in cui sul verbale venga annotata la dicitura "accanto" o "in prossimità" ad un numero civico si può inserire tale numero civico nell'apposito campo.

6 In fase di correzione di modelli di preavviso sosta (CS1) per verificare l'importo corretto della sanzione si controlla se la sanzione segnalata come errata ha una specifica segnalazione automatica che dovrà essere fornita dal gestionale. In base a questa indicazione, si può quindi procedere alla correzione secondo gli importi correnti, comunicati dal Corpo P.M., richiedendo successivamente l'allegato.

7 Nella correzione del campo data/ora se il mese risulta palesemente errato si verificano i verbali precedente e successivo stilati dallo stesso agente, si cancella il mese lasciando così la segnalazione dell'errore e si richiede l'allegato; se invece l'agente ha invertito il campo del giorno con quello del mese si corregge ma si richiede comunque l'allegato. Se sul verbale l'ora non è segnalata si deve richiedere l'allegato cancellando a video parte della data in modo che persista la segnalazione dell'errore.

8 Se il codice veicolo non è segnalato o risulta errato si può inserire uno specifico codice di segnalazione solo nei casi in cui si ha la certezza di quale sia quello corretto, deducendolo dalla fabbrica e dal tipo, altrimenti si lascia l'errore che risulterà in fase di seconda correzione sul gestionale; si richiede comunque l'allegato. Se la fabbrica e il tipo sono stati invertiti sul modulo cartaceo si correggono inserendoli correttamente, mentre se è indicato solo il tipo ma non la fabbrica quest'ultima si può indicare solo se si conosce, inserendo segnalazione in sezione di interscambio. La mancanza o illeggibilità dell'indicazione del tipo non è oggetto di allegato e può essere omesso.

9 Nella verifica del campo riportante la targa si procede alla correzione degli errori successivi alla scansione ed inoltre è necessario inserire un'apposita segnalazione per contraddistinguere i campi contenenti le lettere alfabetiche. Se parte della targa, non è decifrabile si deve richiedere la verifica della targa alla Motorizzazione Civile mantenendo sul gestionale un'apposita segnalazione dell'errore, per la verifica in sezione di interscambio. Se la targa del veicolo sanzionato è palesemente appartenente ad un veicolo di nazionalità estera si inserisce apposita segnalazione sul gestionale in campo veicolo estero, con indicazione del campo stato anche se l'agente non lo ha segnalato sul verbale e quindi si richiede l'allegato.

10 Quando si deve richiedere un allegato è necessario inviare apposita maschera di segnalazione sulla sezione di interscambio allegando la scansione del verbale, evidenziandone l'errore e segnalare la scatola ed il lotto di appartenenza. Se dal contenuto del campo note o dei campi non acquisiti nel data entry del verbale si possono evincere dati non compilati dall'agente ma da lui scritti in altre parti del verbale, tali dati si inseriscono nel sistema in fase di prima correzione negli appositi campi. Nel caso in cui un allegato sia già presente con il verbale andranno riportati a sistema i dati corretti secondo quanto specificato nel suddetto allegato.

Dopo il caricamento dei dati a sistema, verrà effettuata una fase di controllo, tramite il sistema di tracciatura, per individuare eventuali verbali con bar-code (o altro codice identificativo ed univoco) errato. I verbali errati verranno recuperati dal cartaceo, riscansati e corretti. Successivamente

verranno reinseriti a sistema, previo riallineamento delle basi dati. In ogni caso dovranno essere inseriti tutti i dati risultanti dal cartaceo ed utile per il procedimento contravvenzionale.

A titolo indicativo dovranno essere inseriti, quando presenti o ricavabili da allegati o da apposite applicazioni (con autorizzazione in sede di interscambio), i dati del trasgressore, del proprietario/coobligato, della patente, dell'eventuale velocità rilevata, dell'eventuale motivazione per cui il verbale non è stato contestato immediatamente e della data e modalità di contestazione.

Questa attività può anche essere svolta rilevando i dati dalle immagini dei verbali e non necessariamente dal cartaceo.

Il numero di verbali modello CS2 che, ove non sia previsto il sistema di verbalizzazione attraverso dispositivi per la compilazione digitale necessiteranno dell'acquisizione dati da cartaceo è, a titolo puramente indicativo, di circa 80.000 all'anno.

Il corpo di P.M. potrà realizzare interventi formativi integrativi per la formazione del personale della ditta affidataria incaricato di tale inserimento dati.

Il Comando potrà impartire, inoltre istruzioni integrative o modificative degli elementi o presupposti della correzione, salva la verifica degli aspetti di aggravio economico della lavorazione, ai fini dell'eventuale adeguamento prezzi.